

Pelayanan kepegawaian Biro Kepegawaian Sekretariat Jenderal Departemen Agama

Fiana Sedarpatmi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75858&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Biro Kepegawaian Sekretariat Jenderal Departemen Agama, ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan (yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), dan untuk mengetahui service delivery dari petugas pelayanan kepegawaian dapat memenuhi spesifikasi kualitas pelayanan dari Biro Kepegawaian, ditinjau dari faktor-faktor kunci yang memberikan kontribusi pada gap 3 (yaitu : team work, kesesuaian skill pegawai-tugas, kesesuaian teknologi-tugas, kendali yang dirasakan, sistem kontrol yang tepat, peran konflik dan peran ambiguitas).

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, jumlah sampel penerima layanan sebesar 96 dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik proportional random sampling. Sedangkan, jumlah -sampel pemberi layanan sebesar 30 dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan simple random sampling. Analisis data yang terkumpul dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan kuantitatif serta uji korelasi Spearman Rank (Rho), dengan bantuan program SPSS 11,00.

Untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat harapan penerima layanan menggunakan teori dari John A. Manilla and John C. James, tentang Importance-Performance Analysis, dan pemetaan faktor/atribut menggunakan diagram kartesius, ada tidaknya gap antara persepsi pelaksanaan kinerja dengan harapan, menggunakan skor - servqual dari Zeithaml Cs, dan ada tidaknya gap antara service delivery dengan spesifikasi kualitas pelayanan, menggunakan skor gap 3 dari Zeithaml, Cs.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 53,44% penerima layanan kepegawaian menilai kinerja Biro Kepegawaian setidaknya menilai baik dan 46,56% nya lagi masih menilai .belum baik. Dad skor servqual, diketahui terdapat gap antara persepsi pelaksanaan kinerja dengan harapan penerima layanan, artinya kualitas pelayanan yang. diberikan oleh Biro Kepegawaian masih belum memuaskan. Hal ini disebabkan penilaian terhadap dimensi kehandalan/reliability paling rendah, padahal dimensi ini oleh responden . dianggap tingkat kepentingannya paling tinggi.

Pada Diagram Kartesius, terdapat 5 faktor/atribut pelayanan Biro Kepegawaian yang perlu mendapat prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya, yaitu : ketepatan dan keakuratan dalam memproses SK-SK Kepegawaian (SK Kenaikan Pangkat, Mutasi, Jabalan di); prosedur pelayanan pembuatan SK-SK Kepegawaian (tidak berbelit-belit); ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan kepegawaian (tepat waktu); kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) petugas kepegawaian dalam memberikan pelayanan; dan periakuan petugas kepegawaian dalam memberikan pelayanan kepegawaian (tidak pandang bulu). Dari faktor/atribut tersebut di atas diketahui bahwa reliability (kehandalan), assurance (jaminan kepastian) dan

empati dari petugas masih rendah, hal ini dapat diminimalisir dengan melakukan :

- Pembentukan budaya kerja "error free? atau ?no mistake? (tidak ada kesalahan),
- Secara periodik memberikan pelatihan-pelatihan dan menekankan kerja team work, dengan team work koordinasi antar bagian menjadi lebih baik;
- Pembagian tugas secara proporsional (tidak bertumpuk pada seseorang);
- Memberikan penghargaan atau sistem reward yang memadai terhadap kinerja pegawai yang dapat mencapai atau melebihi target;
- Meningkatkan kompetensi petugas dengan memberikan pelatihan-pelatihan mengenai hal-hal yang sering menjadi pertanyaan penerima layanan;
- Membangun personal approach antara petugas dengan penerima layanan, dengan secara terus menerus memberikan pelatihan-pelatihan tentang kualitas pelayanan;
- Personal approach/sentuhan pribadi ini perlu didukung dengan sistem data base pegawai yang efektif.

Dari skor Gap 3, diketahui bahwa ada gap antara service delivery dengan spesifikasi kualitas pelayanan, artinya service delivery dari petugas pelayanan kepegawaian masih belum memenuhi spesifikasi kualitas pelayanan dari Biro Kepegawaian. Selanjutnya, dari temuan penelitian tentang faktor gap 3, ada yang perlu diperbaiki yaitu pertama, sistem kontrol terhadap petugas, hal ini dapat diminimalisir dengan membuat suatu sistem pengukuran kinerja yang berdasarkan kompetensi pegawai termasuk kedisiplinan pegawai, dengan tidak melupakan reward/penghargaan bagi pegawai. Kedua, masih adanya konflik peran, hal ini dapat diminimalisir dengan penggunaan sistem pengukuran kinerja yang memfokuskan pada pelanggan/penerima layanan dan tugas-tugas kerja dapat dibedakan supaya dapat mengatur beban kerja yang berlebihan. Ketiga, masih adanya ambiguitas peranan yang dialami oleh petugas pelayanan. Hal ini dapat diminimalisir dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang didukung dengan pesan-pesan/informasi yang jelas mengenai apa yang diharapkan para pejabat/pimpinan sehingga ada umpan balik dari kinerja pegawai.

Terakhir, uji korelasi antara faktor gap 3 dengan dimensi servqual, ternyata korelasinya tidak signifikan yang artinya tingkat hubungannya tidak begitu kuat, akan tetapi pada dimensi responsiveness mempunyai korelasi negatif dengan peran ambiguitas, artinya tingkat hubungan antar keduanya cukup kuat berlawanan. Pada dimensi empathy ternyata juga mempunyai korelasi yang signifikan dengan team work, yang artinya tingkat hubungan antar keduanya cukup kuat.